

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *FLOORING*/ LANTAI KAYU PADA PT. MULTI BERKAT INTERINDO

Haryanto - 1200991750

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada PT. Multi Berkat Interindo yang bergerak di bidang penjualan produk furniture berupa lantai kayu / flooring. PT. Multi Berkat Interindo sebagai perusahaan yang sedang berkembang dan masih harus terus bersaing dengan perusahaan yang menjual produk sejenis perlu memperhatikan jumlah penjualan produk tersebut salah satunya dengan memperhatikan tindakan Keputusan Pembelian konsumen. Dalam meneliti penyebab Keputusan Pembelian sebaiknya dipertimbangkan faktor Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk lantai kayu / flooring yang dijual. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk lantai kayu / flooring pada PT. Multi Berkat Interindo secara parsial dan simultan. Data Penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan kuesioner terhadap 56 konsumen PT. Multi Berkat Interindo sebagai responden dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana dan berganda. Dari hasil analisis data, diperoleh persamaan regresi $Y = 0.836 + 0.232X_1 + 0.576X_2$ dimana Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen sebesar 84.3%. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen sebesar 78.6%, Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen sebesar 83.3%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian